

Salla Uusitalo

IKÄÄNTYVÄT JA PANKKIPALVELUT -  
CASE: PYHÄRANNAN SÄÄSTÖPANKKI

Liiketalouden koulutusohjelma

Rahoitus

2014

# IKÄÄNTYVÄT JA PANKKIPALVELUT - CASE: PYHÄRANNAN SÄÄSTÖPANKKI

Uusitalo, Salla  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Toukokuu 2014  
Ohjaaja: Anttila, Seppo  
Sivumäärä: 40  
Liitteitä: 2

Asiasanat: Ikääntyvät, pankkipalvelut, tietoyhteiskunta, teemahaastattelu

---

Tämä opinnäytetyö tutkii yli 75 -vuotiaita ikääntyviä ihmisiä ja heille tarjottuja pankkipalveluita. Pääongelmana on pankkipalveluiden siirtyminen verkkoon ja ikäihmisten potentiaalinen syrjäytyminen tietoyhteiskunnassa. Opinnäytetyö tehtiin Case työnä Pyhärannan Säästöpankille ja tutkimuksen kohderyhmänä ovat Pyhärannan Säästöpankin yli 75 -vuotiaat asiakkaat.

Teoriaosuudessa esitellään valtakunnallisia tutkimuksia, joissa on tutkittu ikäihmisiä ja heidän teknologian sekä peruspankkipalveluiden käyttöä. Tutkimuksissa on keskitytty opinnäytetyön ikäryhmään eli yli 75 -vuotiaisiin. Lisäksi teoriassa on selvitetty ikääntyvän teknologian käytön hallitsemista muistin ja oppimisen kautta ja miten ikäihmisen tapa oppia eroaa nuoremmista. Lisäksi opinnäytetyön teoriaosuudessa selvitetään miten asiakaspalvelua voidaan hyödyntää kilpailukeinona, nyt kun pankkialan trendinä on ollut supistaa mahdollisuutta henkilökohtaiseen peruspalveluun. Teoriaosuuden lähteinä on käytetty valtakunnallisia tutkimuksia, Pyhärannan Säästöpankin henkilökunnan haastatteluja, kirjallisuutta sekä finanssialan julkaisuja.

Opinnäytetyön empiriaosuudessa tutkittiin millä tasolla Pyhärannan Säästöpankin ikääntyvien asiakkaiden tietoyhteiskuntataidot ovat, mitä haasteita teknologiaan siirtyminen on tuonut heille ja mitä mieltä he ovat tästä tietotekniikan ja pankkialan kehityksestä ja mitä pankin tarjoamia palveluita he tällä hetkellä käyttävät. Tutkimus tehtiin teemahaastatteluna. Tutkimukseen haastateltiin kymmentä Pyhärannan Säästöpankin yli 75 -vuotiasta asiakasta. Haastattelut tehtiin yksitellen henkilökohtaisesti.

Tutkimuksessa selvisi, että haastateltavista ikääntyvistä vähän yli puolet omistaa tietokoneen. Teknologiaan suhtautuminen vaihteli, mutta kaikki kokivat pankkiasioden hoitamisen tällä hetkellä helpoksi, hoituivat ne miten tahansa. Haastateltavissa oli ikääntyviä joilla ei ollut pankkikorttia käytössä. Osalla tietotekniikan hallitseminen ei ole edes suunnitelmassa ja osa on ottanut sen osaksi arkea. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuoda esille nämä erilaiset ikääntyvät ja sen seikan, että jokaisella tulee olla oikeus hoitaa peruspankkipalvelut, kuten laskujen maksu, sujuvasti vaikka tietokoneen käyttöä ei hallitsisikaan.

# BANK SERVICES AND THE ELDERLY - CASE: PYHÄRANNAN SÄÄSTÖPANKKI

Uusitalo, Salla

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Economics

May 2014

Supervisor: Anttila, Seppo

Number of pages: 40

Appendices: 2

Keywords: The elderly, bank services, information society, theme interview

---

This thesis examines elderly people of over 75 -years old and the bank services that are offered to them. The main problem is that bank services are moving online and that can potentially cause elderly people to be socially excluded in an information society. This thesis was a Case work for Pyhärannan Säästöpankki and the target group of this research was Pyhärannan Säästöpankki's over 75 -year old customers.

In the theory part of the thesis, there are national researches, which study the elderly and their ability use technology and basic bank services. Research information is concentrating in the main target group of this thesis, over 75 year olds. Also the theory part examines how the elderly possess the ability to use technology, through examination of memory and learning. And how learning is different for the elderly. Also the theory part of the thesis examines how customer service could be used as a competitive edge, now that the trending in the financial field has been to reduce the possibility for personal service. Sources for the theory part came from national researches, interviews of the staff from Pyhärannan Säästöpankki, literature and financial publications.

The empiric portion of the thesis studies at what level is Pyhärannan Säästöpankki's elderly customer's information society skills, what challenges has technology brought them and what do they think about this development in the field of technology and bank services and what services provided by the bank they now use. Study was made as theme interviews. There were ten Pyhärannan Säästöpankki's elderly customers interviewed for the study. Interviews were made one by one, personally.

The study showed that of the interviewed elderly, little over half of them own a computer. Attitudes toward technology varied, but all the interviewed felt that bank matters were easy to do at the moment, no matter how they did them. Amongst the interviewed there were elderly people that do not use a debit or a credit card. For some of the elderly, the use of information technology is not even in their agenda and for some, computers are part of everyday life. The purpose of the study was to bring out the differences of the elderly and the fact that everyone should still have the opportunity to easily manage their bank affairs, such as paying the bills, even if they don't use computers.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	7
2.1	Pyhärannan Säästöpankki .....	7
2.2	Opinnäytetyön kohderyhmä.....	8
2.2.1	Pyhärannan Säästöpankin ikääntyvät asiakkaat .....	8
3	KÄKÄTE -PROJEKTI.....	10
3.1	Projektin perustajat ja päämäärä .....	10
4	TUTKIMUKSIA .....	10
4.1	Peruspankkipalveluiden turvaaminen .....	10
4.2	Ikäihmiset automaatilla ja ikäihmisten maksutavat .....	12
4.3	Ikääntyneet tarvitsevat apua pankkiasioiden hoidossa .....	12
4.4	Ikäihmiset ja teknologia.....	13
4.5	Ikäihmisten internetin käyttö pankkiasioinneissa .....	14
5	TEKNOLOGIAN OPPIMISEN HAASTEET IKÄÄNTYVÄLLE .....	15
5.1	Suhtautuminen teknologiaan .....	15
5.2	Oppiminen .....	16
5.3	Muisti .....	17
5.4	Vertaisohjauksella apua oppimiseen .....	18
6	ASIAKASPALVELULLA KILPAILUETUA.....	19
6.1	Asiakaskokemusajattelu .....	19
6.2	Laadukas palvelu .....	20
6.3	Pitkäaikaisen asiakassuhteen hyödyt .....	21
6.4	Asiakaspalvelijat ovat finanssiyhtiön paras kilpailuetu.....	22
6.5	Asiantuntijapalvelu .....	23
6.6	Asiantuntijapalvelun tuotteistaminen .....	23
7	TUTKIMUSMENETELMÄT.....	25
7.1	Teemahaastattelu.....	25
7.2	Strukturoimaton haastattelu .....	26
8	TEEMAHAASTATTELUN TULOKSET.....	26
8.1	Taustatietoa ja toteutus.....	26
8.2	Pankkiasioiden hoitaminen .....	27
8.3	Konttorissa asiointi .....	27
8.4	Tietotekniikan käyttö .....	28
8.5	Maksutavat.....	29
8.6	Läheisten apu pankkiasioissa.....	30
8.7	Ajatuksia pankkipalveluiden muutoksesta .....	31

8.8 Tietoyhteiskuntataidot.....	32
8.9 Kokemuksia pankin tarjoamista palveluista .....	33
8.10 Väittämiä teknologiasta .....	35
9 YHTEENVETO .....	36
LÄHTEET.....	39
LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

Idea opinnäytetyöhöni lähti valtakunnallisesta KÄKÄTE (Käyttäjälle kätevä teknologia) -projektin tutkimuksesta, josta ilmeni, että 75–89 -vuotiaista vain 23 prosenttia omistaa tietokoneen ja vain 19 prosentilla on internet. Tämä tarkoittaa sitä, että kun nämä prosentit suhteuttaa koko väestöön, 300 000 ikäihmistä elää vailla internetiä. Koko yhteiskuntamme on menossa hurjaa vauhtia eteenpäin tietotekniikan saralla ja samalla kun palvelut siirtyvät verkkoon, henkilökohtainen palvelu ja edes mahdollisuus siihen vähenee. On kuitenkin otettava myös huomioon ihmiset jotka eivät syystä tai toisesta osaa, pysty tai halua käyttää tietokoneita. Valmius uuden asian opetteluun hankaloituu iän myötä ja terveysongelmat ovat 75 ikävuoden jälkeen realiteetteja. Oppiminen on kuitenkin mahdollista ja muisti ei terveellä ihmisellä heikkene kuten yleisesti luullaan. Asia koskee meitä kaikkia, koska silloin kun ikäihminen ei pysy tietoyhteiskunnan muutoksen mukana, yhteiskuntaamme syntyy eriarvoisuutta.

Vuoden 2013 lopussa yli 75 -vuotiaita oli Suomessa 464 396, joista naisia oli 291 661 ja miehiä 172 735. Koko väestöstä siis noin 8 % on yli 75 -vuotiaita (Väestö iän mukaan 2013). Tässä on kyse siis melkein puolesta miljoonasta kansalaisesta ja heidän oikeuksistaan hoitaa omat raha-asiansa ja on tärkeää myös estää syrjäytyminen, minkä teknologian yleistymisen voi aiheuttaa jos ja kun ikäihminen ei pysy kehityksessä mukana.

Opinnäytetyön ongelmana on selvittää pankin tarjoamat palvelut yli 75-vuotiaille asiakkaille sekä uudistuvan pankkialan haasteet ja edut juuri vanhenevan väestön kannalta. Selvitin miten ikäihmisen oppiminen ja muisti toimivat ja miten uuden oppiminen on aina mahdollista. Lisäksi pohdin miten asiakaspalvelua voisi käyttää kilpailuetuna.

Työni toimeksiantaja on Pyhärannan Säästöpankki. Olen Pyhärannan Säästöpankin asiakas, mutta en ole töissä rahoitusalaalla ja minulla ei ole vielä käytännön kokemusta alalta. Sain kuitenkin tukea teoriaan ja käytännön tietoja Pyhärannan Säästöpankin henkilökunnalta, jota haastattelin asian tiimoilta.

Tutkin opinnäytetyössäni millä tasolla Pyhärannan Säästöpankin ikääntyvien asiakkaiden tietoyhteiskuntataidot ovat, mitä haasteita teknologiaan siirtyminen on tuonut ikääntyville ja mitä mieltä he ovat tästä tietotekniikan ja pankkialan kehityksestä, mitä pankin tarjoamia palveluita he tällä hetkellä käyttävät ja miten palveluita voisi käyttää kilpailuetuna.

## 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

### 2.1 Pyhärannan Säästöpankki

Toimeksiantajani on Pyhärannan Säästöpankki, jonka asiakas olen. Pyhärannan Säästöpankki on perustettu vuonna 1901 ja sillä on kolme konttoria ja 3800 asiakasta. Pyhärannassa ei ole Otto-käteisautomaatteja. Yli 75 -vuotiaiden asiakkaiden osuus koko asiakaskunnasta on noin 8 % (Lahtela henkilökohtainen tiedonanto 7.3.2014). Konttorit sijaitsevat Rohdaisissa, Ihodessa ja Pyhämaassa. Opinnäytetyön kirjoittamisen ja haastatteluiden aikana Rohdaisten ja Ihoden konttorit olivat auki joka arkipäivä ja Pyhämaan konttori maanantaisin ja perjantaisin ja keskiviikkona tilauksesta. (Säästöpankin www-sivut 2014)

Aukioloajat ovat muuttuneet 2.5. lähtien. Nyt Ihoden konttori on auki tiistaina ja perjantaina kello 10–16:30 ja kassapalvelut ovat tuolloin auki 10–13. Rohdaisten konttori on auki maanantaisin ja torstaisin 10–16:30, kassapalvelut 10–13. Verkkopankki/asiakaspääte on käytössä pankin aukioloaikana tai sopimuksesta. Pyhämaan konttori on auki keskiviikkoisin 10–16:30, kassapalvelut 10–13. Muina päivinä pankkiin pääsee asioimaan ajanvarauksella laina-, tili-, kortti- ja sijoitusasioissa. Vaikka aukioloajat ovat supistuneet, asiakkaille on jaettu suorat henkilökunnan puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet ja tavoitteena on olla tavoitettavissa päivittäin näiden kautta 10–16:30 välillä, jos asiakas tarvitsee opastusta tai apua pankkiasioissa. (Liite 2)

Pyhärannan Säästöpankin ainoa lähellä oleva kilpailija paikkakunnalla on Osuuspankki ja se on supistanut Pyhärannan konttorin aukiolojaan niin, että se on

auki vain tiistaisin ja perjantaisin kello 10–13. Muutoin ajanvarauksella. (Osuuspankin www-sivut 2014)

Tutkimustani varten haastattelin Rohdaisten konttorin henkilökuntaa. Pyhärannan Säästöpankissa on töissä yhteensä kuusi henkilöä. Henkilökunta on uudistunut noin kolmen vuoden aikana ja viisi kuudesta on ollut Pyhärannan Säästöpankissa kolme ja puoli vuotta tai vähemmän. Tällä hetkellä Rohdaisten konttorissa on yksi käteiskassa ja yksi neuvottelutiski. Asiakkaiden käytössä on asiakaspääte, jolla voi hoitaa verkkopankkiasiat. Asiakaspäätteellä asioi säännöllisesti noin viisi asiakasta ja muuten vain satunnaisesti. Henkilökunta hyödyntää sitä myös silloin kun asiakas tarvitsee apua verkkopankkiasioissa tai verkkopankin käyttöä halutaan opastaa. (Friberg & Laaksonen henkilökohtainen tiedonanto 9.1.2014)

## 2.2 Opinnäytetyön kohderyhmä

Opinnäytetyöni kohderyhmä on Pyhärannan Säästöpankin yli 75 -vuotiaat asiakkaat. Teoriaosuudessa otin selvää miten valtakunnallisissa tutkimuksissa saman ikäluokan ihmiset ovat vastanneet pankkiasiointiin ja teknologiaan liittyviin kysymyksiin.

Opinnäytetyössä kohderyhmään viitataan termeillä ikääntyvät tai ikäihmiset. Esimerkiksi nimike eläkeläiset on harhaanjohtava, koska virallinen eläkeikä on 63 - vuotta ja sitä nuoremmatkin voivat jäädä sairaseläkkeelle. Myös nimike seniori viittaa vanhemmuuteen ja enemmän kokemusta omaavaan henkilöön, mutta iän määrittely seniorille on hankalaa. Finanssialan keskusliiton julkaisuissa viitataan ikäihmisiin termillä seniori. Mutta ikäihmiset nimikettä käytetään KÄKÄTE - projektissa ja koen että se on hyvä nimike kohderyhmälleni.

### 2.2.1 Pyhärannan Säästöpankin ikääntyvät asiakkaat

Pyhärannan Säästöpankin asiakkaat yleisesti käyttävät palveluista pääosin verkkopankkia, maksukorttia ja käyttötiliä. Mutta jotkut ikääntyneet ihmiset käyvät nostamassa kirjalliselta säästötililtään rahaa muutaman kerran kuukaudessa,



Pyhärannassa ei ole pankkiautomaatteja ja kuljetus voi olla hankalaa ja siksi rahaa haetaan harvoin. (Friberg & Laaksonen henkilökohtainen tiedonanto 9.1.2014)

Pyhärannan Säästöpankin ikääntyvistä asiakkaista moni saa apua läheisiltään pankkiasioden hoidossa. Varsinkin jos on muistisairas tai hoitokodissa. Kuitenkin suurin osa haluaa hoitaa pankkiasiansa itse. Verkkopankki voidaan yhdistää nuoremman sukulaisen verkkopankkiin, sovitaan käyttöoikeuden antamisesta, ja sitä kautta voi läheinen maksaa laskuja. Moni ei kuitenkaan halua antaa käyttöoikeutta tiliinsä, vaikka se olisi hyvä tehdä kun ikää tulee lisää ja se pitää kuitenkin tehdä vielä kun on täysissä sielun ja ruumiin voimissa. Pyhärannan Säästöpankin henkilökunnan tietojen mukaan ei ole yhtään asiakasta, jolla ei olisi ketään läheistä joka voisi auttaa. Verkkopankkia on yritetty aika aktiivisesti myydä asiakkaille, mutta ikäihmiset ovat sen suhteen varovaisia, koska koko ajan uutisoidaan siitä kuinka verkkopankkeihin hyökätään. Nuorille verkkopankki on ilmiselvä asia. Pyhärannan Säästöpankin henkilökunnalle haastetta tuo ikäihmisten ongelmat käyttää tietokonetta ja monella tietokonetta ei ole. Ja moni myös sanoo, että niin kauan kun konttorissa saa käydä, ei ota verkkopankkia vaikka tietokone olisikin. He pelkäävät, että pankin henkilökunnalta menee työpaikka jos siellä ei käydä. (Friberg & Laaksonen henkilökohtainen tiedonanto 9.1.2014)

Pyhärannan Rohdaisten konttorin läheisyydessä asuvat ikäihmiset eivät välttämättä koe edes tarpeelliseksi hankkia pankkikorttia, koska lähellä ei ole Otto-käteisautomaatteja ja alueen ainoassa ruokakaupassa on vielä mahdollisuus ostaa ruokaa tilille ja maksaa ruokalaskut kerran kuussa. Suurin osa lähialueen vanhemmista ihmisistä ei kuitenkaan käy edes muualla kaupassa. Pankissa käynti on selvästi vanhemmille ihmisille myös tärkeää, siihen on totuttu ja samalla vaihdetaan kuulumisia. (Friberg & Laaksonen henkilökohtainen tiedonanto 9.1.2014)

### 3 KÄKÄTE -PROJEKTI

#### 3.1 Projektin perustajat ja päämäärä

KÄKÄTE (Käyttäjälle kätevä teknologia) -projekti on Vanhus- ja lähimmäispalveluliiton ja Vanhustyön keskusliiton yhteinen 5-vuotinen projekti, jota rahoittaa Raha-automaattiyhdistys RAY. Projekti alkoi vuonna 2010 ja päättyy tänä vuonna. Projektin tarkoitus on selvittää, miten teknologia voisi nykyistä paremmin toimia ikäihmisten kotona asumisen, hyvän arjen ja vanhustyön tukena. (KÄKÄTE -Ikäteknologia [www-sivut 2014](#))

Tärkein päämäärä projektilla on tukea ikäihmisten kotona asumista ja heidän kanssaan työtä tekevien työn helpottaminen. Projektissa yritetään kehittää keinoja joilla käyttäjälähtöisyys ja ystävällisyys saataisiin lisääntymään ja projekti haluaa tuoda käyttäjien äänen entistä vahvemmin kuuluviin. Kehittämisen painopisteitä ovat ikäihmisten turvallisuus ja osallisuus. Lähtökohdat kehittämistyölle ovat ikäihmisten mielipiteet ja tarpeet. (KÄKÄTE -Ikäteknologia [www-sivut 2014](#))

### 4 TUTKIMUKSIA

#### 4.1 Peruspankkipalveluiden turvaaminen

Ikäihminen on patti-tilanteessa mitä tulee peruspankkipalveluihin, palvelua ei voi hylätä koska laskut pitää maksaa ja jos laskuja ei maksa verkossa, pitää mennä konttoriin ja maksaa kalliita tilisiirtomaksuja. Konttoreita taas vastaavasti vähennetään jatkuvasti. Ikääntyminen ei saa huonontaa mahdollisuutta lailla taattuun perusoikeuteen; pankkitiliin ja maksumahdollisuuksiin. Peruspankkipalveluissa ei ole välttämättä mietitty ikäihmisiä, termit ovat vaikeita (debit ja kredit), tunnuslukuja on vaikea muistaa ja viitenumerot ovat pitkiä. Pankkiautomaatteja on vähennetty ja samalla mahdollisuuksia pankkiasiointiin on rajoitettu muutama tunti päivässä. Nämä aiheuttavat ongelmia ikäihmisille. Ikäihminen haluaa säilyttää kuitenkin

itsellisyytensä ja määräysvallan mahdollisimman pitkään ja hoitaa omat pankkiasiansa. Korkeat lisämaksut peruspankkipalveluissa, kuten laskujen maksujen yhteydessä maksettavat, horjuttavat vähävaraisen ikäihmisen taloutta. (Seniori maksaa enemmän, 2011)

Finanssipalvelut ovat palveluina välttämättömiä, niitä joutuu jokainen käyttämään enemmän tai vähemmän. Tämä antaa finanssiyhtiöille mahdollisuuden määrätä miten ja milloin palveluita tarjotaan ja asiakkaalle voi jäädä ota tai jätä -vaihtoehtot. Asiakkaat voivat vaikuttaa palvelujen tarjontaan, mutta se vaatii aktiivisuutta ja yhteistä liikehdintää. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 132)

Pankkiasioinnin turvallisuus heikkenee, jos joutuu antamaan verkkopankkitunnukset toiselle henkilölle (Seniori maksaa enemmän, 2011). Ei ole myöskään turvallista nostaa paljon rahaa kerralla, mutta se on pakollinen tilanne ikäihmiselle joka ei pääse konttoriin nostamaan rahaa viikoittain tai pankkiautomaattia ei ole lähellä.

Kuluttajavirasto on huolissaan ikäihmisten tarpeiden huomioimisesta pankkipalveluita kehitettäessä ja on tuonut asian esiin useissa eri yhteyksissä ja on keskustellut asiasta esimerkiksi Finanssialan keskusliiton kanssa. Kuluttajavirasto kokee, että ikäihmisille pitää olla tarjolla todellinen ja kohtuuhintainen mahdollisuus hoitaa päivittäisiä raha-asioitaan, kuten nostaa käteistä rahaa ja maksaa laskuja. (Seniori maksaa enemmän, 2011)

Pyhärannan Säästöpankissa laskujen maksu tiskillä maksaa kaksi euroa ja jos sen jättää maksettavaksi eräpäivänä eli maksupalveluun, silloin laskun maksusta veloitetaan 1,50 euroa. Aika paljon vielä postitetaan laskuja tai jätetään kuoressa konttoriin laskut maksettavaksi maksupalveluun. Iäkkäämmillä ihmisillä jotka käyttävät vielä säästötiliä ja pankkikirjaa, laskujen maksaminen maksaa kuusi euroa, koska ne pitää päivittää ja maksaa heti. Säästöpankkiliitto antaa suositushinnat, mutta jokainen säästöpankki saa itse päättää omista hinnoistaan. (Friberg & Laaksonen henkilökohtainen tiedonanto 9.1.2014)

#### 4.2 Ikäihmiset automaateilla ja ikäihmisten maksutavat

KÄKÄTE -projektin "Ikäihmiset automaateilla" -kyselyn (2011- 2012) raportin mukaan 75 -84 -vuotiaista 36 % vastaajista ja 85 -vuotiaista ja enemmän -ryhmästä 63 % ei ollut koskaan käyttänyt pankkiautomaattia. 75 -84 -vuotiaista 27 % ei ollut käyttänyt maksupäätettä ja 51 % ei ollut käyttänyt pankin maksuautomaattia. 85 - vuotta ja enemmän ryhmästä 63 % ei ollut käyttänyt maksupäätettä ja 79 % ei ollut käyttänyt pankin maksuautomaattia.

Finanssialan keskusliiton Senioreiden säästäminen ja maksutavat 2013 - tutkimusraportin mukaan käteismaksu on vielä yleisin maksutapa ikääntyneillä, vaikka osuus onkin laskenut viime keväästä neljä prosenttia ja on nyt 49 prosenttia. Jos lasketaan yhteen erilaisilla korttimaksutavoilla maksavat ikäihmiset, on vuonna 2013 maksukortilla ostoksensa maksavien ikäihmisten osuus puolet kaikista ikäihmisistä. Käteisen käyttö on vähentynyt yli 80 -vuotiailla seitsemän prosenttia keväästä 2012 vuoteen 2013, mutta silti tämän ikäluokan ihmisistä 60 % käyttää pääosin maksutapanaan käteistä. Tutkimuksen mukaan 75–79 -vuotiaiden ryhmästä automaattista nostaa käteistä 68 % ja 80–85 -vuotiaista 57 %. Ja näistä 75–79 -vuotiaiden ryhmästä pankin konttorista nostaa käteistä 26 % ja 80–85 -vuotiaista vielä 41 %. Usein käteistä pankkiautomaatista nostavat ikäihmiset perustelevat valintaansa sillä, että se on helppoa, kätevää ja vaivatonta. Automaatti voi olla myös konttoria lähempänä ja useammassa paikassa, joka helpottaa käteisen rahan nostamista. Ikäihmiset jotka mieluiten nostavat käteistä pankin konttorissa perustelevat usein asian sillä, että he haluavat henkilökohtaista palvelua ja käteisnosto hoituu samalla kun hoitaa muita pankkiasioita konttorissa.

#### 4.3 Ikääntyneet tarvitsevat apua pankkiasioiden hoidossa

KÄKÄTE -projektin ”Ikääntyneet tarvitsevat apua pankkiasioiden hoidossa” - kyselyn tiedotteen mukaan on ilmennyt, että alle 70-vuotiaista jopa 87 % käyttää verkkopankkia laskujen maksamiseen, mutta yli 70–84-vuotiaiden ikäryhmässä verkkopankkia käyttää enää vähän yli puolet eli 52 prosenttia. Yli 85-vuotiaista vastaajista verkkopankkia käyttää vain muutama. Mitä vanhempi ikäryhmä, sitä

yleisempää on käyttää laskujen maksutapana maksukuorta eli pankin maksupalvelua tai kassalla maksua. Yli 85-vuotiaiden ryhmässä kolmanneksen läheiset hoitavat pankkiasiat heidän puolestaan. Kyselyn mukaan ikääntyvien mielestä ongelmia tuottavat laskujen maksujen kanssa pankkien perimät korkeat palvelumaksut päivittäisasioinneista, maksuautomaattien poistuminen, konttorien sijainnit ja vaikea liikkuminen sekä verkkopankin käyttö. Verkkopankissa asiointi koetaan hankalaksi ja tilinumerot ja viitenumerot ovat pitkiä ja hankalia kirjoittaa, virheiden tekemistä pelätään. Verkkopankkiin ja sähköisiin palveluihin siirtyminen merkitsee sitä, että konttoreita ja niiden päivittäispalveluja on supistettu, kuitenkin esimerkiksi ikääntyneet eivät täysin pysty hyödyntämään sähköisiä palveluja. Suomen Pankki on korostanut, että pankkien tulisikin siksi huolehtia riittävästä rahan ja pankkipalveluiden saatavuudesta.

Pyhärannan Säästöpankissa asiakkaat ovat pääosin tuttuja ja asioiden hoitaminen käy yleensä puhelimesta ongelmitta. Jos esimerkiksi asiakkaalle tulee terveysongelmia, niin pankki yrittää ottaa yhteyttä häneen tai jos asiakas ottaa itse, niin tarpeelliset asiat hoidetaan puhelimen välityksellä ja joustetaan. (Friberg & Laaksonen henkilökohtainen tiedonanto 9.1.2014)

#### 4.4 Ikäihmiset ja teknologia

KÄKÄTE - projektin ”Ikääntynyt ja teknologia - Kokemuksiani teknologian käytöstä” -tutkimus avaa hyvin ikäihmisten suhtautumista teknologiaan ja kertoo mitä teknologisia apuvälineitä ikääntyvillä on käytössä. Tutkimuksessa haastateltiin yli 75 -vuotiaita miehiä ja naisia. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että yleisimmät teknologiset apuvälineet ovat lanka- ja matkapuhelin. Tietokone ja internet ovat myös yleisiä. Keskimäärin tutkittavilta löytyi kodistaan kolme tai neljä teknologista ratkaisua. Ikä ja teknologian käyttö vaikuttivat toisiinsa siten, että kaikkein vanhimmilla vastaajilla oli vähiten teknologisia ratkaisuja kotonaan. Myös koulutuksella oli merkitystä, korkeammin koulutetuilla oli eniten teknologisia ratkaisuja ja taas matalimmin koulutetuilla vähiten. Tutkimuksessa ilmeni, että teknologia oli ikääntyville osittain vierasta ja he eivät osaa sitä käyttää ja hyödyntää. Hyödyllisimpänä he pitivät matkapuhelinta ja haastavimpana tietotekniikkaa. Kaikki

eivät nähneet mitään tarvetta edes hankkia tietotekniikkaa, vaan he mieluummin hoitavat asiat kuten ennen. Teknologia mahdollistaa uudenlaisia kommunikoinnin muotoja, kuten Skypen käytön sukulaisten ja ystävien kanssa, ja lisää osittain turvallisuuden tunnetta. Toisaalta osa tutkittavista koki tietoturvallisuusriskit epävarmuustekijöinä. Teknologian avulla on mahdollista lisätä ikääntyvän ihmisen elämän laatua arjessa. Mutta teknologia, joka on suunnattu ikäihmiselle, pitäisi olla yksinkertaista ja käyttäjälähtöistä. Ikäihmiset tarvitsevat myös tukea ja opetusta tietotekniikan saralla. Ikä tuo myös erityistarpeita ja sairauksia ja kaikilla ei ole läheisiä auttamassa teknologian käytössä. Siksi on tärkeää säilyttää vaihtoehtoinen palvelutarjonta niille, jotka eivät osaa tai halua käyttää teknologiaa.

#### 4.5 Ikäihmisten internetin käyttö pankkiasioinneissa

Finanssialan keskusliiton Senioreiden säästäminen ja maksutavat 2013 - tutkimusraportin mukaan tällä hetkellä 57 % kaikista ikääntyneistä käyttää Internetiä. Kaikissa ikäluokissa internetkäyttäjien määrä on kasvanut ja miehet käyttävät naisia aktiivisemmin internetiä, vaikka käyttö onkin lisääntynyt naisten keskuudessa miehiä enemmän. Internetin käyttäjien osuus on kasvanut eniten 60–74 -vuotiaiden keskuudessa, kun vertaillaan kaikkia ikäryhmiä. Tässä tutkimuksessa tuli selvästi esille muutos mikä on tapahtunut pankkiasioinneissa, jonka taustalla on ikäihmisten internetin käytön lisääntyminen pitkällä aikajänteellä ja viimeisen vuoden aikana. Vuonna 2010 ikäihmiset maksoivat ensimmäistä kertaa tavallisimmin laskut verkkopankissa ja tällä hetkellä verkkopankissa tavallisimmin laskunsa maksavien ikäihmisten osuus on noussut 49 prosenttiin. Viime keväästä on kasvua ollut jopa 13 %. Pankissa tiskillä maksaminen on vähentynyt kaksi prosenttia eli kuudesta neljään prosenttiin ja vaikka laskujen maksaminen verkkopankissa on harvinaisempaa yli 75-vuotiaiden keskuudessa, on samassa ikäryhmässä kuitenkin e-laskujen käyttö noussut.

## 5 TEKNOLOGIAN OPPIMISEN HAASTEET IKÄÄNTYVÄLLE

### 5.1 Suhtautuminen teknologiaan

Ihmiset ovat pohjimmiltaan sosiaalisia olentoja ja pelkkä verkossa asiointi ja virtuaalinen maailma ei loppujen lopuksi riitä. Pelko henkilökohtaisten kontaktien vähenemisestä voi lisätä halua pitää kiinni henkilökohtaisesta palvelusta. Henkilökohtaista palvelua arvostetaan edelleen ja sähköisten palvelujen yleistyessä, henkilökohtaisen palvelun arvostus vain lisääntyy entisestään. Asiakkaiden kannalta teknologia on tuonut palveluihin sekä heikennystä että parannusta. Asioiden hoitaminen on teknologian avulla nopeutunut, mikä on hyvä asia. Pankkiasiat voi myös hoitaa kotoa käsin ja mihin aikaan tahansa. Mutta toisaalta jos sattuu poikkeustilanteita tai tulee ongelmia, on hankalampi korjata asia koneen kuin ihmisen kanssa. Asiakaspalvelu voi siis olla korvaamaton monissa palvelutilanteissa. (Ylikoski ym. 2006, 127)

Tutkimusten mukaan iän myötä aktiivisuus tietotekniikan käytössä laskee. Aktiivinen elämäntyyli ja korkea koulutustausta usein edistävät tekniikan käyttöä ja sen oppimista iästä huolimatta. Tietotekniikan käytön väheneminen voi johtua kielteisestä suhtautumisesta, mutta myös usein siitä, että iän myötä voi laitteiden käyttö hankaloitua koska näkö, kuulo tai kyky käyttää käsiä heikentyy. Asiakkaiden iällä on siis suuri merkitys palveluiden käytön kannalta. Ikääntyvät ihmiset voivat myös pitää henkilökohtaista palvelua luotettavampana kuin koneiden avulla saatua palvelua. Ikääntyville henkilökohtainen palvelu voi olla sosiaalisesti tärkeä tapahtuma, josta ei haluta luopua. Verkoasiointia voidaan ajatella yksinäisenä puuhana ja henkilökohtaisesti halutaan asioida konttorissa, vaikka tietotekniikka olisikin hallussa. Vaikka konttorin sijainnin merkitys on vähentynyt verkkopalveluiden yleistyessä, erään tutkimuksen (Kaldvee 2005) mukaan finanssiyhtiön konttorin läheisyydessä asuvat käyttävät mieluiten henkilökohtaista palvelua ja paikan päällä asiointia. Mitä pidempi matka lähimpään konttoriin on, sen tärkeämmäksi muodostuvat vaihtoehtoiset palvelumuodot, kuten verkkopalvelu. Pitkät välimatkat lisäävät myönteisyyttä verkkopalveluja kohtaan ja niiden avulla on

mahdollisuus säästää konttoriasiointiin liittyvissä kustannuksissa. (Ylikoski ym. 2006, 127–128)

Vaikka asiakas suhtautuisi positiivisesti teknologiaa kohtaan, tietokoneen ja ohjelmistojen hallinta voivat silti tuottaa ongelmia. Pankkiyhteyden käyttö sekä ohjelmien asentaminen ja päivittäminen voivat olla hankalia hallita ja siksi teknologian käyttö jää vähäiseksi. Toisaalta ikääntyneet kokevat oppivansa tietotekniikkaa, jos he vaan saavat tarvitsemaansa apua. Opetuksen tulisikin olla ikääntyville selkeää, hidastempoista ja siinä tulisi käyttää tuttua sanastoa. Ikääntyviin liitetty haluttomuus oppia teknologian käyttöä ja verkkoasiointia voi olla virheellinen, koska se voi usein johtua siitä, ettei heille ole sopivaa opetusta tarjolla. (Ylikoski ym. 2006, 128)

## 5.2 Oppiminen

Oppiminen on ihmiselle lajityypillinen ominaisuus ja se ei katoa missään aktiivisen elämän vaiheessa. Oppimista tapahtuu eniten ihmisen elämän ensimmäisen neljänneksen aikana, mutta jatkuu ainakin kahdeksaankymmeneen ikävuoteen asti. Terveelle ihmiselle kyse on enemmän siitä, mihin ja miten aivojaan käyttää, kuin se kuinka vanha hän on. Oppija mielellään toistaa niitä asioita joihin kytkeytyy hyviä muistoja ja välttelee toimintoja joissa on epämiellyttäviä kokemuksia. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 229)

Oppiminen on kovaa työtä ja joskus jopa tuskallista. Jos on aiemmin ollut huonoja kokemuksia laitteiden käytössä, motivaatio-ongelmia tai puutetta ajasta, voi sillä olla negatiivinen vaikutus oppimiseen tai haluun oppia. (Sinkkonen, ym. 2006, 22) Negatiiviset tunteet kuten pelko ja ahdistus, hankaloittavat ajattelua. Ihminen ei silloin pysty käyttämään tarkkaavaisuuttaan täysin, koska hän keskittyy sisäiseen ahdistukseen. Negatiiviset tunteet estävät keskittymisen uusiin asioihin. Positiiviset tunteet vastaavasti helpottavat oppimista. (Sinkkonen, ym. 2006, 254–255)

Tiedon omaamiseen on kaksi tapaa: toisto ja asioiden yhdistäminen aiempaan tietopohjaan. Toistamisessa kerrataan työmuistiin asiaa uudelleen ja uudelleen



kunnes se asia jää mieleen. Asioiden yhdistämisessä mietitään aiemmin opittua tietoa ja yhdistetään opittu aiemmin muistissa oleviin asioihin. Toisto on tehokas muistamismuoto, kun tarkoituksena on muistaa asia jonkin aikaa. Yhdistäminen toimii paremmin silloin kun tarkoituksena on muistaa asia pitkän ajan kuluttua. (Sinkkonen, ym. 2006, 176)

### 5.3 Muisti

Ikääntyminen ei vie muistia, eikä opittuja asioita mielestä. Iäkkään ihmisen aivot painavat vain hiukan vähemmän kuin nuoren ihmisen aivot. Tapahtumamuisti heikkenee jo nuoresta aikuisuudesta lähtien ja ikääntymisen vaikutukset näkyvätkin lähinnä työ- ja tapahtumamuistin alueilla. Iän merkitys näkyy lähinnä silloin kun tilanteet vaativat nopeaa reagoitua ja mieleen painamista. Uusien asioiden opettelu vie enemmän aikaa ikääntyneellä kuin nuorella ihmisellä ja keskittyminen ja kertaaminen ovat oppimisen kannalta tärkeitä asioita. Iäkkäämmät ihmiset voivat kuitenkin hahmottaa monimutkaisia asiakokonaisuuksia nuoria paremmin, koska uuden oppimisessa hyödynnetään jo ennestään opittua tietoa ja ikääntyvillä sitä on runsaasti. Ikääntyminen vaikuttaa muistin toimintaan, mutta erot ovat hyvin yksilöllisiä. Aivoja tulisikin aktivoida ja pitää ne virkeinä kaikissa ikä- ja elämänvaiheissa. (Muistiliiton www-sivut 2014)

Ihmisen muisti näyttää heikentyvän iän myötä, mutta ei tasaisesti kaikissa asioissa. Henkilön elinaikanaan hankittu tiedon käyttö säilyy ikäihmisillä ennallaan. Eli ikääntyvillä ihmisillä ei faktamuistirakenteiden käyttö heikkene. Luottamus omiin kykyihin voi heikentyä ikäihmisillä, vaikka oikeasti näin ei tapahdu. Tutkittaessa ikääntyvien muistia, on huomattu, etteivät tiedot, strategiat, taidot tai muut vastaavat heikkene terveillä ikäihmisillä. Dementia on asia erikseen. Ongelmia voi syntyä kun ikääntynyt prosessoi uutta tietoa ja oppimistilanteessa on erilaisia häiriötekijöitä. (Sinkkonen, ym. 2006, 192)

#### 5.4 Vertaisohjauksella apua oppimiseen

Arki on nopeasti digitalisoitunut, tieto- ja viestintäteknologia ovat läsnä kaikilla elämän osa-alueilla. Palvelut siirtyvät verkkoon ja muita palveluita supistetaan. Samaan aikaan väestö ikääntyy, väestöennusteen mukaan vuonna 2020 neljännes suomalaisista on 65 vuotta täyttäneitä. On kuitenkin huolehdittava siitä, että kaikilla kansalaisilla on riittävät valmiudet käyttää uusia palveluja. Kansalaisten valmiuksia on huomioitu kansallisessa tietoyhteiskuntastrategiassa 2007 - 2015, jossa sanotaan, että *”Kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus hankkia tieto- ja viestintätekniset perustaidot, medialukutaidot sekä valmiudet sähköisten ja muiden tietoyhteiskunnan palveluiden käyttämiseen.”* Digitaalisessa agendassa vuosille 2011 - 2020 korostetaan opetuksen ja neuvonnan merkitystä. Kokonaisuus liittyy kansalaisten perusoikeuksien turvaamiseen, koska julkisia palveluja siirretään koko ajan enemmän verkkoon. Tavoitteena on parantaa ikääntyvien tieto- ja viestintätekniiikan opetuksen saatavuutta ja lisätä myös tietoisuutta ikäihmisten tarpeesta osata tieto- ja viestintäteknikkaa. Tieto- ja viestintätekniiikan taitojen oppiminen lisää ikääntyvien itsenäisyydentunnetta ja ehkäisee syrjäytymisriskiä. Uusien taitojen hallinnalla lisätään myös mahdollisuuksia sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja asioiden hoitamiseen verkossa. Perheenjäsenet voivat asua eri puolilla Suomea tai ympäri maailmaa ja tietokone on hyvä keino pitää yhteyttä. Lisäksi silloin apua ei välttämättä saa läheisiltä perusasioiden kuten pankkipalveluiden hoitamiseen. Vertaisohjaus on hyvä tapa kehittää tätä osaamista, vertaisohjaaja ei tee ikääntyneen puolesta mitään, vaan opettaa häntä tekemään ja opetus voi tapahtua ikääntyneen kotona tai yleisissä tiloissa kuten kouluissa tai kirjastoissa. Ikääntyneet tarvitsevat ohjausta hiiren käytöstä lähtien ja se pitääkin ymmärtää kun lähdetään opastamaan tietokoneen käyttöä. (Vuohelainen, H.)

Verkkoasiointiin siirtyminen pankkiasioissa voi hidastua, koska asiakas ei tiedä tarjotuista palveluista, hänellä on pelko laitteiden käytön vaikeudesta tai huoli turvallisuudesta. Myös halu pysyä tutussa ja turvallisessa asiointimuodossa voi olla syy miksi verkkopalveluun ei haluta siirtyä. (Ylikoski ym. 2006, 132)

Pyhärannan Säästöpankin Rohdaisten konttorissa asioi noin 20–30 asiakasta päivittäin. Eli loppujen lopuksi aika paljon ja kuulumisia vaihdetaan samalla. Suurin

osa kävijöistä on eläkeläisiä. Vuodenvaihe oli haasteellista aikaa, kun suoraveloitukset vaihtuivat e-laskuihin. E-laskujen maksamiseen ja löytämiseen moni tarvitsee apua. Varsinkin jos verkkopankkia ei ihan hallitse. (Friberg & Laaksonen henkilökohtainen tiedonanto 9.1.2014)

## 6 ASIAKASPALVELULLA KILPAILUETUA

Nyt kun pankit supistavat aukioloajoista ja henkilökohtaisesta palvelusta, on paras aika hyötyä tilanteesta ja aloittaa uudenlainen ajattelu mitä tulee asiakaspalveluun. Henkilökohtaisen palvelun ansiosta on helppo pitää vanhat ikääntyvät asiakkaat tyytyväisinä ja samalla hankkia uusia nuoria asiakkaita, jotka kaipaavat vaihtoehtoa ja haluavat henkilökohtaista palvelua. Hyvät pitkäaikaiset asiakassuhteet ovat ne, joista hyötyy molemmat, pankki ja asiakas. Onnistuneen pitkäaikaisen suhteen luomisen avainasemassa taas ovat finanssiyhtiön eli pankin asiakaspalvelijat. Pankin asiakaspalvelijat ovat asiantuntijoita alallaan, asiantuntemusta voisi myös tuotteistaa.

### 6.1 Asiakaskokemusajattelu

Asiakaskokemusajattelun tuominen osa palvelusuunnitelmaa on kannattavaa. Asiakaskokemusajattelussa asiakkaan odotukset halutaan ylittää, ei vain tyydyttää. Asiakaskokemusajattelu on ensisijaisesti sitä, että asiakas siirretään keskiöön. Kaikki organisaation toiminnot vaikuttavat asiakaskokemukseen ja siihen miten asiakas näkee yrityksen. Jokaisessa toimintatavassa pitäisi siis miettiä sitä miten se heijastuu asiakkaalle. Asiakkaiden toiminta on muuttunut, asiakkaat saavat tietoa internetistä silloin kun haluavat ja voivat itsepalveluna hankkia palvelun tai tuotteen sieltä. Syyt, miksi jokaisen yrityksen pitäisi kiinnostua asiakaskokemuksesta ovat seuraavat: Asiakkaiden toiminta on muuttunut, mutta yritysten ei ja jos teet virheen, kaikki kuulevat siitä. (Löytänä ja Korteso 2011, 26 -31)

Parhaimmillaan asiakaspalvelija pystyy antamaan asiakkaalle kokemuksen, jolla on suurempi arvo kuin itse tuotteella. (Löytänä ja Korteso 2011, 86)

Asiakaskokemukselle tulisi asettaa tavoitteet, johon on sitoutettu koko yritys. Lähtökohtaisesti tulisi miettiä mitä arvoa tuotamme asiakkaille, mitä hyötyä palvelusta asiakas saa, mitä tarpeita se tyydyttää ja millaisia kokemuksia asiakkaillemme haluamme luoda. Tavoitteiden tulisi olla realistisia. Tavoitteiden määrittelyn jälkeen kehitetään toimintatavat, jolla tavoitteisiin voidaan päästä. Nämä pitää miettiä jokaiselle organisaatiotasolle. Lopullisten asiakaskokemusten luojina ovat yksittäiset työntekijät. Jotta työntekijät pystyisivät toteuttamaan asiakaskokemukset, on tärkeää panostaa henkilökunnan määrään, koulutukseen ja heidän palkitsemiseen. Hyvän asiakaskokemuksen edellytyksenä on myös, että muuttuneisiin tilanteisiin reagoidaan ja muutetaan tavoitteita tarvittaessa. Pääpensaassa ei saa olla, sillä pitää osata analysoida se miten asiakkaat todellisuudessa kokevat palvelutilanteet. (Löytänä ja Kortesus 2011, 90–95)

Verkkoasiointi on vähentänyt konttorissa asiointia ja siellä käydäänkin nykyään yleensä hoitamassa vain monimutkaisia ja aikaa vieviä asioita, kuten lainan hakemiset ja sijoitukset. (Ylikoski ym. 2006, 132)

Pyhärannan Säästöpankissa kassalla asiointi on vähentynyt 19,4 % vuodesta 2012 vuoteen 2013. (Lahtela henkilökohtainen tiedonanto 21.1.2014)

## 6.2 Laadukas palvelu

Laadulla on merkitystä mitä tulee finanssipalveluihin eli pankkien tarjoamiin palveluihin. Laadua on se, kun asiakkaan odotuksiin ja vaatimuksiin vastataan hyvällä palvelulla. Asiakas on laadun tulkitsija ja laatua tuleekin arvioida asiakkaan näkökulmasta. Vain asiakkaan mielipiteellä on merkitystä silloin kun arvioidaan onko palvelu hyvää ja huonoa. Hyvän laadun merkitys on keskeinen, miksi maksaa huonosta palvelusta? Laadun ohella tulee tarkastella asiakkaan tyytyväisyyttä. Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa kuitenkin moni muukin asia kuin laatu. Esimerkiksi ikäihmisille tärkeää voi olla se tieto, että konttoriin pääsee ja on mahdollisuus saada henkilökohtaista palvelua. Asiakas arvioi palveluja sen perusteella, mikä niiden hyöty ja arvo hänelle on. Finanssiyhtiö voi saada

kilpailuetua lisäämällä arvoa esimerkiksi parantamalla palveluprosessia tai vähentämällä asiakkaan kustannuksia, kuten alentamalla palvelumaksuja tai parantamalla palvelun saavutettavuutta. Tällaista voi olla esimerkiksi konttorin aukioloaikojen joustavuus. Pankkialan asiakkaiden tyytyväisyys koostuu itse pankkipalveluista, niihin liittyvistä sopimuksista ja palveluprosessissa koetusta asiakaspalvelusta. Asiakas saattaa olla tyytyväinen asiakassuhteeseen ja häntä palvelemaan asiakaspalvelijaan, vaikka yksittäinen palvelutapahtuma ei sujuisikaan ihan toivotulla tavalla. Tyytyväisyys koostuu monesta osasta ja kokonaisuus ratkaisee, myös asiakaspalvelutilat ja itsepalveluautomaatit vaikuttavat palvelukokemukseen. (Ylikoski ym. 2006, 55 -56)

### 6.3 Pitkäaikaisen asiakassuhteen hyödyt

Asiakas hyötyy pitkäaikaisesta asiakassuhteesta. Finanssiyhtiöillä on usein kanta-asiakasetuja, mutta ehkä tärkein hyöty pitkäaikaisessa asiakassuhteesta on sen tuoma turvallisuuden tunne sekä asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen suhde. Hyvässä asiakassuhteessa asiakas luottaa siihen, että häntä palvellaan hyvin ja mahdolliset ongelmat selvitetään. Useimmat asiakkaat arvostavat myös sitä, että heidät tunnetaan. Hyvä pysyvä asiakassuhde alentaa tarvetta vaihtaa finanssiyhtiötä. (Ylikoski ym. 2006, 60)

Jokainen finanssiyhtiö luonnollisesti haluaa pitää kannattavat asiakkaansa. Asiakkaat ovat finanssiyhtiön keskeinen pääoman ja toiminnan perusta. Asiakkaihin panostetut taloudelliset resurssit menetetään, jos asiakassuhde menetetään. Kannattavuus paranee kun asiakaspysyvyys paranee ja samalla myös markkinointiin käytettyjen panostusten tehokkuus kasvaa. Pitkäaikaisilla asiakassuhteilla on myös välillisiä vaikutuksia yhtiön toimintaan. Asiakkaan luottamus yhtiöön kasvaa vuosien varrella saatujen myönteisten kokemusten ansiosta ja kertoo kokemuksistaan ystävilleen ja tuttavilleen. Näin saadaan mahdollisesti taas uusia asiakkaita. Lisäksi jo olemassa oleva asiakassuhde lujittuu, kun asiakas on yhtiölle tuttu ja häntä palvellaan entistä tehokkaammin. Asiakkaiden tyytyväisyys motivoi myös asiakaspalvelijaa. Hyvästä laadusta ja asiakastyytyväisyydestä seuraa menestyksen kehä, jolloin myönteiset asiat vahvistavat toinen toisiaan. (Ylikoski ym. 2006, 59)

Asiakkaan odotukset ovat kaksitasoisia: on riittävä taso ja toivottu taso. Riittävän tason asiakas hyväksyy, mutta toivottu taso on se, mitä asiakas haluaa ja minkä kokee olevan mahdollista. Asiakas on tyytyväinen palvelun laatuun, kun palvelu pysyy riittävän ja toivotun tason välisellä alueella. Finanssiyhtiölle on myös taloudellisesti kannattavaa pysyä tällä alueella. Asiakkaan kannalta on ihanteellista, jos palvelu on odotettua parempaa. Kestävän asiakassuhteen luominen voi edellyttää sen, että asiakkaan odotukset ylitetään mahdollisimman usein. Vaarana voi kuitenkin olla se, että odotusten ylittäminen vaikeutuu ja asiakkaan odotukset kasvavat entistä suuremmiksi. (Ylikoski ym. 2006, 66–67)

#### 6.4 Asiakaspalvelijat ovat finanssiyhtiön paras kilpailuetu

Asiakaspalvelijat ovat linkki asiakkaan ja finanssiyhtiön välillä, he saavat paljon tietoa asiakkailta ja he ymmärtävät ja tulkitsevat heitä. Asiakaspalvelu kuitenkin nähdään usein välttämättömänä pahana, vaikka se on paras kilpailuetu ja jonka avulla saadaan tärkeää informaatiota asiakkaista. Asiakassuhteen luominen on investointi, johon kannattaa panostaa. Kun asiakaspalvelun tärkeys tiedostetaan, sitä voidaan käyttää tehokkaana kilpailuetuna ja asiakkailta saatua tietoa voidaan käyttää palvelun parantamisessa. Asiakas saattaa tuntea raha-asioita koskevissa päätöksissä epävarmuutta ja turvattomuutta, jonka hyvä asiakaspalvelija pystyy poistamaan. (Ylikoski ym. 2006, 64)

Finanssipalveluiden verkkoliiketoiminta on palvelumuoto entisten palvelujen lisäksi, ei niitä korvaava, vaan täydentävä vaihtoehto. Verkkopalvelun avulla asiakkaita voidaan palvella paremmin ja asiakas voi hoitaa pankkiasioita joustavasti. Vaikka teknologian avulla itsepalvelu on mahdollistunut ja suoranainen asiakaspalvelu on vähentynyt, ei se voi koskaan korvata täysin ihmistä eli finanssialan asiakaspalvelijaa. Verkkopalvelut voivat myös toisaalta lisätä asiakaspalvelijan työtä, jos sen käytössä esiintyy ongelmia tai jos esimerkiksi ikäihminen tarvitsee apua sen käytössä. Virheitä voi tapahtua, jos verkkopalvelua ei osaa käyttää hyvin. (Ylikoski ym. 2006, 124)

## 6.5 Asiantuntijapalvelu

Finanssipalvelut ovat asiantuntijapalveluita ja niitä tuotetaan erikoisosaamisen avulla. Finanssipalveluita ovat pankissa esimerkiksi sijoitus- ja lainaneuvonta sekä tili-, maksukortti-, ja verkkopankkipalvelut. Finanssipalvelu on onnistunut kun asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen kertomalla omista tarpeistaan, toiveistaan ja mahdollisista ongelmista ja antaa tietoja itsestään. (Ylikoski, ym. 2006, 9)

Finanssipalvelut eroavat ominaisuuksiltaan selkeästi muista tuotteista ja palveluista. Yhteistä niille on muiden palveluiden ja tuotteiden kanssa kuitenkin se, että asiakaspalvelu on tärkeä osa finanssipalveluita. Finanssipalvelut ovat aineettomia eli palvelu ei ole konkreettinen tavara tai käsinkosketeltava. Toki finanssipalveluun liittyy konkreettisia osia, kuten tilitapahtumat ja asiakirjat. Mutta pääosin asiakas hakee aineetonta palvelua, kuten turvallista tapaa maksaa laskuja ja tallettaa rahansa. Asiakaspalvelu on aineetonta ja se on yksi tärkein osa finanssipalvelua. (Ylikoski ym. 2006, 13–14)

Finanssipalvelun käyttäjät ovat erilaisia ja asiakkaat voidaankin jakaa eri segmentteihin eli asiakasryhmiin heidän tarpeidensa mukaan. Esimerkiksi ikäihmisten tarpeet ovat erilaisia kuin nuoren ihmisen tarpeet. Palvelua voidaan siis tehostaa, tarjoamalla täsmäpalveluita ja tuotteita tarpeiden mukaan. Ikäihminen arvostaa henkilökohtaista palvelua, nuorempi ihminen voi taas ensisijaisesti toivoa teknologian tuomaa helppoutta, eikä koe suurta arvoa henkilökohtaiselle palvelulle. Segmentoinnin etu on se, että palvelu on silloin henkilökohtaisempaa, kuin jos käytetään massamarkkinointia, missä kaikille asiakkaille tarjotaan samaa palvelua. (Ylikoski ym. 2006, 20–22)

## 6.6 Asiantuntijapalvelun tuotteistaminen

Asiakaspalvelua, henkilökohtaista palvelua sekä finanssialan osaamista voisi tuotteistaa sen sijaan, että supistaa palveluaikoja.

Nyt jo ikääntyvät asiakkaat mielellään maksavat siitä, että saavat asioida henkilökohtaisesti pankissa ja maksaa laskunsa tiskillä. Tiskillä asiointi on tuttua ja turvallista, sekä sosiaalinen tapahtuma ikääntyvälle ihmiselle. (Friberg & Laaksonen henkilökohtainen tiedonanto 9.1.2014)

Pankki on asiantuntijaorganisaatio joka tuottaa ja markkinoi asiantuntemustaan. Asiantuntijaorganisaation pääoma on henkilökunnan osaaminen ja heidän tarjoama asiantuntijapalvelu on usein aineetonta ja hyvinkin abstraktia. Aineettomuus finanssialan palveluissa tarkoittaa sitä, että palveluja on vaikea esitellä ja myydä. Asiakkaan kannalta asiantuntijapalveluiden ostamiseen liittyy epävarmuutta ja riskejä. Asiantuntijapalveluita käytetään silloin kun asiakkaalla ei riitä asiantuntemus ja hän tarvitsee ulkopuolista apua. (Vahvaselkä 2004, 41).

Tuotteistamisesta voi olla hyötyä, kun halutaan konkretisoida abstrakti osaaminen. Tuotteistamisen avulla asiakkaalle voidaan esitellä palvelupaketti tai sen osia, palvelu toimintaprosessina ja asiakkaan kokemia hyötyjä ja saavutettuja tuloksia. Tuotteistuksen avulla asiakkaalle määritellään ja selvitetään abstraktin palvelun sisältö ja sen tuoma hyöty. Esimerkiksi ikääntyvälle asiakkaalle voitaisiin tarjota henkilökohtaista palvelukokonaisuutta tuotteena. Yritykselle tuotteistus perustuu sen tarjoamamaan ydinosaamiseen eli pankissa se olisi päivittäis- sekä muiden pankkiasioden hoitaminen. Palvelupaketteja voitaisiin räätälöidä tarpeen mukaan ja esimerkiksi kassa-asioinneista veloittaa kuukausittainen summa. Henkilökohtainen palvelu antaa asiakkaille lisäarvoa. (Vahvaselkä 2004, 44)

Tuotteistus auttaa asiakasta ymmärtämään mistä hän maksaa sekä mitä kaikkea hän saa maksamastaan palvelusta. (Vahvaselkä 2004, 48)



## 7 TUTKIMUSMENETELMÄT

### 7.1 Teemahaastattelu

Menetelmänä käytin laadullista tutkimusta eli kvalitatiivista tutkimusta. Haastattelin Pyhärannan Säästöpankin yli 75-vuotiaita asiakkaita. Mielestäni haastattelu menetelmänä sopii parhaiten käsittelemääni opinnäytetyön ongelmaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus on löytää ja paljastaa tosiasioita eikä vain todentaa jo olemassa olevia totuusväittämiä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Tein haastattelupohjan, jonka avulla vein haastattelua eteenpäin eli tein teemahaastattelun. Mielestäni tämä oli tehokas tapa saada aitoa tietoa esimerkiksi siitä miten ikääntyvä ihminen oikeasti kokee muutokset pankkipalveluissa ja tietoyhteiskunnan keskellä elämisen. Haastattelussa on mahdollista kysyä selvennystä ja tarkennusta asioihin.

Haastattelua käytin metodina, koska kysymyksessä on tietyn ikäluokan yksilöiden mielipiteet, asenteet ja kokemukset. Tutkimuksella ei vastaavasti pysty löytämään niin paljon syvyyttä kuin haastattelulla voi. Haastattelu on tutkijan ja vastaajan välistä keskustelua ja tapahtunutta keskustelua analysoidaan vastaajan osalta. Vastausten lisäksi otetaan huomioon esimerkiksi eleet, ilmeet ja äänenpainot. Haastattelu on helppo tapa koota suuriakin aineistoja suhteellisen vähällä työllä, haastattelussa käytetään nauhuria ja muistiinpanoja apuna. Haastattelijan kannattaa myös tehdä muistiinpanoja vaikka käyttäisikin nauhuria, koska tärkeät eleet ja ilmeet eivät välity nauhurille. Teemahaastattelussa pitäydytään rajatuissa kysymyksissä ja aiheessa ja se vaatii edeltä käsin tehtyä jäsentelyä ja haastattelun laatimista. (Anttila 2005, 195 -196)

Haastattelun haittoja voi olla muun muassa se, että se vie aikaa: Haastattelut pitää sopia, pitää mennä haastateltavan luokse ja tapaamiseen menee usein enemmän aikaa kuin itse haastattelu vie. Myös litterointi eli haastattelujen puhtaaksi kirjoittaminen on työlästä. Haastattelun haitta voi olla myös se, että sen tulkinnessa pitää olla erityisen kriittinen. Virheitä voi aiheutua niin haastattelijan kuin haastattelevan

puolelta, esimerkiksi haastateltava voi yrittää vastauksissaan miellyttää ja olla kohtelias, eikä vastaa kuten oikeasti ajattelee. (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 35)

## 7.2 Strukturoimaton haastattelu

Lisäksi haastattelin Pyhärannan Säästöpankin Rohdaisissa sijaitsevan pääkonttorin henkilökuntaa ja selvitin, mitkä ovat jo olemassa olevat palvelut sekä pääongelmat ja mahdollisuudet ikääntyvien ihmisten pankkiasioden hoidossa ammattilaisen näkökulmasta. Metodina käytin tässä strukturoimatonta haastattelun ja asiantuntijahaastattelun välimuotoa. Avoin haastattelu on mielestäni hyvä tiedon hankinnan väline silloin, kun haastateltavalla on enemmän asiasta tietoa kuin haastattelijalla. En välttämättä olisi osannut kysyä kaikkia oikeita kysymyksiä, joihin ammattilaisilla on vastauksia. Avoimen haastattelun kautta sain mielestäni paremmin ja laajemmin tietoa.

# 8 TEEMAHAASTATTELUN TULOKSET

## 8.1 Taustatietoa ja toteutus

Teemahaastateltavia oli kymmenen, he olivat kaikki vähintään 75-vuotiaita Pyhärannan Säästöpankin asiakkaita. Pyhärannan Säästöpankin henkilökunta otti ensin yhteyttä asiakkaisiin jotka kuuluvat kohderyhmään ja kysyivät heiltä haluaisivatko he ottaa osaa haastatteluun. Sain tämän jälkeen suostumuksensa haastatteluun antaneiden yhteystiedot ja otin heihin yhteyttä ja sovin haastatteluajat. Vanhimmat haastateltavat olivat 81-vuotiaita. Haastateltavista yhdeksän oli naisia ja yksi oli mies. Haastateltavat ovat olleet keskimäärin 47 vuotta Pyhärannan Säästöpankin asiakkaita. Seitsemän vastaajaa kymmenestä ei ole minkään muun pankin asiakas.

Haastattelut tehtiin tammikuussa 2014 henkilökohtaisesti yksitellen haastateltavien kotona. Haastattelut tallennettiin sanelimeen ja litteroitiin eli kirjoitettiin puhtaaksi myöhemmin.

## 8.2 Pankkiasioden hoitaminen

Haastateltavilta kysyttiin aluksi miten helpoksi he kokevat pankkiasioden hoitamisen tällä hetkellä. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että pankkiasioden hoitaminen on helppoa tai enemmän kuin helppoa, vaikka pankkiasiat hoituivat haastateltavilla eri tavoilla. Osalla vastaajista lapset hoitavat maksamisen verkkopankissa heidän puolestaan, osa maksaa itse verkkopankissa ja osa hoitaa maksut konttorissa.

*”Helppoa kun mikä, koska poika hoitaa tietokoneella maksamisen, haettiin pankista verkkopankkitunnukset.”*

*”Tosi helpoksi. Tytöt (Pyhärannan Säästöpankin henkilökunta) pitää hyvän huolen ja nettipankissa tullut nyt hoidettua vähän jo asioita”*

*”Erittäin helpoksi kun on apua. Tytär auttaa, hän tekee sen mitä itse en voi. Jos löytyy kiireellinen lasku maksamatta niin tytär maksaa sen omasta verkkopankistaan.”*

*”Kyl se helppoo on, siinä tapauksessa kun on tuo kone.”*

## 8.3 Konttorissa asiointi

Seitsemän haastateltavaa kymmenestä käy konttorissa asioimassa henkilökohtaisesti kerran tai kaksi kuukaudessa. Kaksi haastateltavista käy harvemmin kuin kerran kuukaudessa ja yksi vain kerran tai kaksi vuodessa. Välimatkalla on väliä, lähellä

konttoria asuvat asioivat useammin kuin ne joilla on pidempi välimatka. Myös verkkopankin käyttö korostuu mitä kauempana konttoria asuu. Konttorissa asiointi ja mahdollisuus siihen ovat tärkeitä haastateltaville.

#### 8.4 Tietotekniikan käyttö

Kuudella haastateltavalta kymmenestä on kotona tietokone ja internet. Lisäksi heillä on oma sähköposti ja verkkopankki käytössä. Vain kaksi haastateltavaa on käyttänyt pääkonttorin asiakaspäätettä ja yksi haastateltava ei tiennyt sellaisen olemassaolosta. Loput haastateltavat eivät ole halunneet tai kokeneet tarvetta sen käyttöön. Pääsyinä olivat ne, ettei haastateltavat kokeneet tarvetta käyttää konetta pankissa tai eivät yleisestikään halunneet käyttää tietokonetta missään.

*”Olen, henkilökunnan kanssa kun olen jotain söhrinyt.”*

*”Olen opetellut siellä ja pankinjohtaja auttoi.”*

*”En ole. Tämäkin on ihan uutta. Siis onko siellä sellainen tietokone mitä voisi käyttää?”*

Neljällä haastateltavalla ei ollut kotona tietokonetta tai internetiä. Eikä sähköpostia tai verkkopankkia käytössään. Syy siihen miksi tietokonetta ei omista tai käytä oli kaikilla se, ettei ole koskaan käyttänyt ja ei löydy halua. Kukaan haastateltavista ei miettinyt tietoturvariskejä.

*”Kun ollaan vanhoja ja tyhmiä, se on vaan se syy. Ei halua tietokonetta käyttää.”*

*”En mie tiä, ei ole haluukaan ollu. En ymmärrä niistä mitään kumminkaan.”*

*”En vaan osaa. En ole koskaan käyttänyt tietokonetta.”*

*”En, en ole ajatellut opetella käyttämäänään sitä enää.”*

## 8.5 Maksutavat

Laskujen maksu tapahtuu pääosin haastateltavilla suoramaksuina. Toiseksi eniten laskut olivat e-laskuja. Paperisia laskuja tulee vielä satunnaisesti esimerkiksi lehtitilauksista ja ne jotka eivät käytä verkkopankkia maksavat paperilaskut konttorissa. Vain yhdellä haastateltavalla kaikki laskut tulevat vielä paperilaskuina, jotka maksetaan verkkopankin kautta.

*”Suoramaksuja pääosin ja paperilaskuja tulee välillä. Välillä tulee maksettua vielä kassallakin kun verkkopankin käyttö ei ole vielä ihan hallussa.”*

*”Suoramaksulla menee kaikki välttämättömät. Paperimaksut maksan tiskillä tai olen kuoressa vienyt sinne.”*

*”Aikaisemmin lähettelin laskut postitse tai annoin tyttärelle kuoren jossa on laskut, hän on vienyt ne pankkiin käydessään Pyhärannassa mökillä. Nyt laskut tulee sähköpostiin ja verkkopankin kautta ne maksetaan. Monesti tulee vielä paperilaskuja, kuten siivoojalta ja ne tulee maksettua verkkopankissa myös.”*

*”Suurin osa e-laskuja, poika on vaihtanut ne e-laskuiksi. Joskus joku lehtilasku voi tulla paperina, mutta ei oikeastaan enää paperisia tule.”*

Neljä haastateltavista käyttää maksutapoinaan enemmän käteistä kuin korttia tai vain käteistä. Kaksi haastateltavaa kymmenestä ei omista pankkikorttia. Korttia suositaan isoimmissa ostoksissa, mutta käteistä pidetään kuitenkin tärkeänä ja sitä pitää aina olla vaikka korttia pääosin käyttäisikin. Puolella haastateltavista on vielä pankkikirja.

*”Pelkkää käteistä, ei ole korttia tai pankkikirjaa.”*

*”Pääosin käteistä, haen pankista rahaa ja maksan ruokakaupan laskun käteisellä. Kortti ja pankkikirja on.”*

*”Enemmän korttia. Kortilla maksan ruokakaupassa ja siellä on tili ja lasku maksetaan kerran kuukaudessa. Pankkikirjaa ei enää ole”.*

*”Pääosin korttia esimerkiksi bensalaskuihin ja kauppalaskuihin, käteisellä sitten pienet ostot. Pankkikirja on vielä säästötilillä.”*

*”Korttia käytän aina ruokakaupassa ja kaikissa isoissa ostoissa ja vaateostoksissa, mutta käteistä täytyy olla aina pieniin asioihin kuten Sote-taksiin. Mulla on sellainen käsitys, että ei ole pankkikirjaa enää.”*

## 8.6 Läheisten apu pankkiasioissa

Kahdeksan kymmenestä haastateltavasta hoitaa vielä itse pääosin pankkiasiansa. Kaksi haastateltavista ei hoida pankkiasioitaan ollenkaan itse vaan lähisukulainen hoitaa ne heidän puolestaan. Kolme haastateltavista saa apua lähisukulaiselta aina tai silloin tällöin.

Haastateltavilta kysyttiin onko jollain perheenjäsenellä tai läheisellä käyttöoikeus heidän tiliinsä tai ovatko he harkinneet sen antamista jollekin. Käyttöoikeus tarkoittaa sitä, että annetaan lupa ulkopuoliselle käyttää tiliä kuten omaansa. Seitsemän kymmenestä haastateltavasta ei ole antanut perheenjäsenelle tai läheiselle käyttöoikeutta tiliinsä. Kahdella haastateltavalla on yhteinen tili puolisonsa kanssa tai molemminpuolinen käyttöoikeus. Yksi haastateltava on antanut tyttärelleen käyttöoikeuden siltä varalta, jos hän ei itse joskus pysty niitä hoitamaan. Vain yksi

haastateltavista joka ei ole antanut käyttöoikeutta tiliinsä, on harkinnut asiaa, loput vastaajista eivät ole.

*”Olen kyllä ajatellut just sen takia että jos itselle jotain käy. Ei kauan enää sais harkita, kun ei tässä iässä enää tiedä mitä voi tapahtua.”*

*”No en tällä hetkellä, mutta jos siihen malliin menee niin pojalle sitten.”*

*”En vielä tällä järjellä.”*

*”No joskus tytär sanoi että pitäisi olla, mutta en ole itse asiaa harkinnut.”*

Valtakirjan voi antaa jos pitää antaa yksittäisiä pankkiasioita toisten hoidettavaksi ja ei halua antaa käyttöoikeutta. Haastateltavista vain yksi on antanut yksittäisen valtakirjan puolison kuoleman jälkeen pojalleen, joka hoiti perikunnan asioita. Mihinkään henkilökohtaisiin pankkiasioihin ei ole kukaan haastateltavista antanut ulkopuoliselle valtakirjaa.

## 8.7 Ajatuksia pankkipalveluiden muutoksesta

Haastateltavilta kysyttiin mitä ajatuksia pankkipalveluiden muutos ja kehitys herättää. Vastaukset olivat pääosin varovaisia. Harvemmallalla oli vahvoja mielipiteitä, koska pankkiasioden hoitaminen ei ole ollut ongelma, hoitui ne miten tahansa. Aikaisemmin tulikin esille, että kaikki haastateltavat kokivat pankkiasioden hoitamisen tällä hetkellä helpoksi. Puolet haastateltavista oli sitä mieltä, että pankkipalveluiden siirtyminen verkkoon on hyvä asia koska ne on helppo hoitaa siellä. Varsinkin jos on välimatkaa konttoriin. Osa haastateltavista piti siitä, miten pankkiasiat hoidettiin ennen ja vaikka käytössä olisikin verkkopankki, osa koki että parasta on hoitaa asiat konttorissa henkilökohtaisesti. Kaksi haastateltavista sanoi, että huonompaan suuntaan on mennyt vaikka itsellä ei ongelmia pankkiasioden

hoidossa olekaan. Yleisesti Pyhärannan Säästöpankki koettiin vielä paikaksi johon pahin muutos ei ole vielä ylettynyt. Asiat hoituvat helposti ja joustavasti, myös puhelimitse ja konttori on auki joka päivä ja lähellä.

*”Minun mielestä paras tilanne on seistä siellä tiskin toisella puolella. Koska niin olen tottunut asiat hoitamaan. Mutta, minä olen täällä ja konttori siellä. Minä olen niin turvassa kun on paljon lapsia ja lapsenlapsia. En usko että mitään radikaalia tapahtuu.”*

*”En tiedä onko siihen nyt mitään, kun kaikki on niin hyvin hoitunut kun konttori on lähellä ja henkilökunta tuttua ja kauhean ystävällisiä. Että sitten olisikin eri asia jos olisi kaukana, sitten tarvitsisikin enemmän apua.”*

*”Ihan hieno, että on verkkopankki ja sitä kautta voi maksaa. Ei siinä mitään.”*

*”Mulle se on aika helppoa, kun olen niin paljon tietokoneella tässä ehtinyt puuhaamaan. Ja mun ei tarte mennä minnekään niitä hoitamaan ja puhelimella voi hoitaa jos on jotain. Mutta mulla on paljon ystäviä joilla ei ole tietokonetta ja he aina valittaa että on mennyt pieleen.”*

*”Huonompaan suuntaan on mennyt tämä pankin kehitys. Tässä Pyhärannan Säästöpankissa se ei ole paljon muuttunut, mutta jos yleisesti ajattelee niin huonompaan suuntaan. Jos omia rahojaan käsittelee, siitä joutuu maksamaan paljon kun maksaa laskuja ja se on ihan väärin.”*

## 8.8 Tietoyhteiskuntataidot

Haastateltavilta kysyttiin millä tasolla he kokivat heidän tietokoneen ja internetin käytön olevan. Puolet vastaajista pitivät tietoyhteiskuntataitojaan huonona ja yksinkertaisesti sanoivat, että heiltä ei löydy niitä taitoja. Kaksi haastateltavista koki



olevansa kohtuullisen hyvä ja kolme haastateltavista piti tietoyhteiskuntataitojaan hyvänä, varsinkin ikäänsä nähden. Osa käytti tietokonetta monipuolisesti ja päivittäin.

*”Huono. En ole koskaan käyttänyt. Ei ole kiinnostusta siihen.”*

*”Kohtuullisen hyvä, yritän pitää taitoa yllä. Kävin kursseilla jotka on suunnattu vanhemmille ihmisille. Normaaaleissa jutuissa pärjään, mutta en ole koneen orja.”*

*”Kohtuullinen, kyllä mä löydän jos mä tarvitsen jotain internetistä. En voi sanoa olevani mitenkään näppärä siinä.”*

*”Hyvä. Verkkopankin lisäksi tulee käytettyä tiedon hakemiseen Googlea ja YouTubea. Skypeä käytän myös.”*

## 8.9 Kokemuksia pankin tarjoamista palveluista

Haastateltavilta kysyttiin mitkä asiat auttaisivat pankkiasioden sujuvuutta ja hoitamista. Suurin osa vastasi, ettei mitään tule mieleen. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että palvelu on nyt sujuvaa ja asiat hoituvat hyvin. Varsinkin se koettiin eduksi, että puhelimella hoituu asiat helposti ja yhteyden saa helposti.

*”Ei tule mieleen mitään. Kun ei tarvitse jonotella, että aina pääsee heti hoitamaan asiat.”*

*”Se, että konttori on auki ja sinne pääsee jos haluaa.”*

*”En voi siihen mitään sanoa, kun kaikki sujuu niin hyvin nyt, vaikka puhelimellakin.”*

*”En osaa sanoa, kaikki hoituu nyt niin hyvin kun poika käy melkein joka päivä ja maksaa laskut verkkopankissa, jos niitä tulee.”*

Haastateltavilta kysyttiin myös, että haluaisivatko he enemmän apua pankin suunnalta verkkopankki- tai pankkikorttiasiointiin liittyvissä asioissa ja saavatko he mielestään pankilta tarpeeksi tietoa eri mahdollisuuksista. Vastaukset olivat rohkaisevia. Kukaan haastateltavista ei kokenut, että he haluaisivat tai tarvitsisivat enemmän apua pankilta verkkopankki- ja pankkikorttiasioissa. Moni totesikin, että aina on saanut apua silloin kun on sitä tarvinnut ja yksi vastaajista ajatteli, että apua saa muualtakin eikä kaipaa sitä vain pankin suunnalta. Kukaan ei ollut tyytymätön. Yhdeksän kymmenestä haastateltavasta sanoi, että saa tarpeeksi tietoa pankin suunnalta eri mahdollisuuksista, mutta yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että kyllä muuten, paitsi että hänelle ei ole tarjottu erilaisia kortteja.

*”Kyllä, mutta ei ole tarjottu eri kortteja. Jos esittäisivätkin niin saattaisin langetakin ja ottaa kortin.”*

Haastateltavat olivat selvästi tyytyväisiä saamaansa palveluun. Ajatuksia siitä haluaisivatko haastateltavat lisää apua pankin suunnalta verkkopankki- tai pankkikorttiasioissa:

*”En näe syytä, olen aina saanut avun. Jopa puhelimesta kun on tarve.”*

*”En mä voi haluta, kun kaikkea apua saa aina kun tarvitsee.”*

*”Jos on ongelma niin saan varmasti apua, ei muuten tule mieleen mitään.”*

## 8.10 Väittämiä teknologiasta

KÄKÄTE -projektin tutkimuksessa kysyttiin yli 75 -vuotiailta ikäihmisiltä mielipiteitä teknologiasta. Mielestäni aihe on mielenkiintoinen ja halusin kysellä myös Pyhärannan Säästöpankin asiakkailta mitä mieltä he ovat seuraavista väittämistä:

- "Olen kiinnostunut teknisistä apuvälineistä pystyäkseen paremmin suojelemaan kotia ja itseäni"
- "Tietokoneen avulla saan tietoa asioista, joita on vaikea löytää muualta"
- "Uskon, että uusi tekniikka/teknologia voi olla minulle hyödyllistä (ja esimerkiksi helpottaa arkeani)"
- "Olen valmis maksamaan arkea helpottavista teknisistä apuvälineistä"

Vastausvaihtoehdot olivat samaa mieltä, eri mieltä tai ei osaa sanoa. Ensimmäiseen väittämään "Olen kiinnostunut teknisistä apuvälineistä pystyäkseen paremmin suojelemaan kotia ja itseäni" yli puolet eli kuusi haastateltavista vastasi olevansa eri mieltä. Samaa mieltä oli kolme haastateltavaa ja yksi ei osannut sanoa. Väittämään "Tietokoneen avulla saan tietoa asioista, joita on vaikea löytää muualta" vastasi kuusi olevansa samaa mieltä. Neljä vastaajista oli eri mieltä. Väittämään "Uskon, että uusi tekniikka/teknologia voi olla minulle hyödyllistä (ja esimerkiksi helpottaa arkeani)" neljä vastaajaa oli samaa mieltä ja saman verran eri mieltä. Kaksi ei osannut sanoa. Viimeiseen väittämään "Olen valmis maksamaan arkea helpottavista teknisistä apuvälineistä" suurin osa eli neljä haastateltavaa ei osannut sanoa mitään ja samaa ja eri mieltä oli molempia kolme haastateltavista.

Väittämien avulla selvisi, että haastateltavat jotka eivät omista tietokonetta ja internetiä, eivät koe muutakaan teknologiaa tarpeellisenä ja hyödyllisenä. Vaikka teknologiaa on moni muukin asia, kuten puhelin ja turvarannekkeet, se tuntuu sanana tuovan negatiivisen asenteen esille niissä jotka eivät hallitse tai halua hallita tietokoneen käyttöä. Vastaavasti ne jotka omistavat tietokoneen, ajattelevat että sen avulla saa tietoa jota ei muualta saa ja he uskovat teknologian auttavan arjessa ja ovat valmiita maksamaan teknisistä apuvälineistä.

## 9 YHTEENVETO

Yhteiskuntamme on menossa hirveää vauhtia eteenpäin mitä tulee verkkopalveluihin ja tietotekniikkaan ja jo nuorella ihmisellä on välillä vaikeaa pysyä muutoksessa mukana. Puhumattakaan opinnäytetyön sukupolvesta, yli 75 -vuotiaiden ikäihmisten ryhmästä, jotka eivät ole välttämättä esimerkiksi työelämässään koskaan joutunut ennen käyttämään tietokonetta. Teknologian käyttö on nuoremmille ihmisille itsestäänselvyys, mutta täytyy ottaa huomioon ikääntyvien kohdalla, että silloin lähdetään usein liikkeelle nollassa. Tietokoneen avaaminen, hiiren hallinta, internetin käyttö ja tietokoneen päivitykset ovat ikäihmiselle aivan uusia asioita. Ja koska oppiminen tapahtuu parhaiten silloin kun uuden tiedon voi yhdistää vanhaan ja kun tässä tapauksessa sitä ei ole, voi vain kuvitella kuinka haastavan asian edestä ikäihminen itsensä löytää. Pelko uudesta, tuntemattomasta asiasta ja negatiivinen suhtautuminen teknologiaan voivat olla esteitä teknologian oppimiselle ja sen hallitsemiselle. Mutta esteenä voi olla myös se, että ikäihmiselle sopivaa oppimismuotoa ei ole tarjolla. Ikä yksinään ei vaikuta muistiin ja ikä ei ole este oppimiselle, mutta oppiminen on erilaista ikääntyvällä. Tarjolla oleva opetus tulisikin olla ikäihmiselle hidastempoista ja selkeää. Iän myötä myös erilaiset sairaudet ovat realiteetteja ja esimerkiksi näön ja kuulon heikkeneminen ja käsien jäykistyminen voivat aiheuttaa sen, että tietokonetta ei yksinkertaisesti pysty käyttämään.

Kun otetaan huomioon se, että yli 75-vuotiaiden osuus väestön määrästä on melkein puoli miljoonaa, ja jo sitä nuoremmilla voi olla vaikeuksia käyttää tietokonetta, on

kyse suuresta osasta kansalaisia. Ja tietoyhteiskunnan kehittyessä tulee myös ottaa huomioon nämä ikääntyvät ihmiset ja heidän oikeuksistaan peruspalveluihin. Pankkialan trendinä lähivuosia on ollut vähentää palvelutiskien määrää ja aukioloja ja konttoreita on suljettu. Tällä on suora vaikutus juuri ikääntyviin. Pankkipalvelut ovat peruspalveluita joita jokainen ihminen tarvitsee, niitä ei voi jättää pois. Ja nämä vanhat, kannattavat asiakkaat, ovat itsensä lisäksi usein tuoneet pankkiin asiakkaiksi omat lapsensa ja lapsenlapsensa. Siksi nyt henkilökohtaiseen palveluun ja asiakaspalveluun ja pankin asiantuntijoihin eli asiakaspalvelijoihin tulisi panostaa entistä enemmän. Tällä tavalla saadaan kilpailuetua muihin finanssiyhtiöihin. Kun asiakas laitetaan keskiöön ja jaetaan segmentteihin eli esimerkiksi iän mukaan ryhmiin, voidaan miettiä mitä laadukas palvelu esimerkiksi yli 75 -vuotiaalle on. Ja sitten miettiä miten palveluja voitaisiin myydä hänelle. Ja on otettava huomioon, että yli 75 -vuotias on tottunut asioimaan konttorissa ja hoitamaan pankkiasiansa henkilökohtaisesti ja se on myös ikäihmisille usein sosiaalinen ja tärkeä tapahtuma. Siitä mahdollisuudesta moni voi myös mielellään maksaa.

On pelko siitä, että ikäihminen joka ei pysy tietoyhteiskunnan mukana, syrjäytyy. Teknologialla on kuitenkin myös etunsa, sillä sen avulla voi ikäihminen pitää yhteyttä esimerkiksi kaukaisiin sukulaisiin ja ystäviin ja hakea tietoa mitä ei saa muualta. Sen avulla voi myös joustavasti hoitaa pakolliset pankkiasiat, kuten laskujen maksun, vaikka asuisikin kaukana konttorista tai liikkuminen olisi hankalaa.

Pyhärannan Säästöpankin asiakkaiden haastatteluista ilmeni, että ikääntyvät kokivat pankkiasioden hoitamisen helpoksi, hoituivat ne miten tahansa. Osalla oli käytössä verkkopankki ja olivat sen käyttöön tyytyväisiä, mutta osa ei ollut koskaan edes kokeillut tietokoneen käyttöä. Ja eivät edes halua. Näillä ikäihmisillä laskujen maksut hoiti oma lapsi tai ne olivat suoramaksuja ja loput maksettiin suoraan konttorissa tai annettiin kirjekuoressa pankkiin maksettavaksi. Kaikilla haastateltavilla ei ollut pankkikorttia käytössä ja pankkikirja löytyi vielä puolelta vastaajista. Kuitenkin kuudella kymmenestä oli tietokone ja internet ja verkkopankki käytössä. Asiakkaille on selkeästi tarjottu aktiivisesti uusia palveluja ja vaikka

asiakaskunta on pieneltä paikkakunnalta ja pitävät perinteisistä tavoista, on muutos ja myönteisyys teknologiaa kohtaan havaittavissa.

Haastattelujen aikaan pääkonttori oli vielä auki joka arkipäivä ja se olikin tärkeää haastateltaville, se tieto, että konttoriin pääsee jos haluaa. Vaikka haastateltavat kävivätkin keskimäärin vain noin kerran kuukaudessa siellä tai harvemmin. Nyt kun pääkonttori on auki vain maanantaisin ja torstaisin, olisi mielenkiintoista tehdä jatkoseurantaa jonkin ajan päästä ja katsoa ovatko muuttuneet aukioloajat vaikuttaneet mielipiteisiin. Kuitenkin katson, että haastatteluissa tärkein esille tullut seikka oli se, että kaikki kokivat saaneensa aina tarvitsevansa avun Pyhärannan Säästöpankin puolelta. Ja koska asiakkaat ja asiakaspalvelijat ovat tuttuja, pankkiasiat ovat hoituneet joustavasti puhelimitse ja suoran yhteyden tuttuihin asiakaspalvelijoihin on aina saanut. Nykyään pankeilla on usein käytössään valtakunnallisia palvelunumeroita ja asiakaspalvelijoihin on hankala saada suora yhteys. Pyhärannan Säästöpankki jakoi asiakkailleen maksupalvelukirjeen (liite 2), jossa kerrottiin muuttuneista aukioloajoista. Mutta mikä tärkeintä, siellä oli jokaisen suora puhelinnumero ja sähköpostiosoite ja maininta siitä, että soittamalla saa yhteyden kello 10–16:30. Tämä on ikäihmisen kannalta iso asia, että avun saa silloin kun sitä tarvitsee ja suoraan tutulta asiakaspalvelijalta. Tavoitettavuus on asia, johon Pyhärannan Säästöpankki tähtää, ”Pyhärannan Säästöpankki. Auttaa aina”, ja siinä se on mielestäni onnistunut.

## LÄHTEET

Anttila, P. 2005. Ilmaisuu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Hamina: AKATIIMI Oy.

Friberg, V. & Laaksonen, P. 2014. Henkilökunta, Pyhärannan Säästöpankki. Pyhäranta. Haastattelu 9.1.2014. Haastattelijana Salla Uusitalo. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu -Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sarjavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.uud.p. Helsinki: Tammi.

Ikääntyneet tarvitsevat apua pankkiasioiden hoitamisessa. 2012. Tiedote 26.11.2012. Viitattu 18.4.2014. <http://www.ikateknologia.fi/component/uitiset/ikaantyneet-tarvitsevat-apua-pankkiasioiden-hoitamisessa.html>

Kaldvee, R. 2005. Palvelukonttorin lakkauttamisen vaikutus If Vahinkovakuutusyhtiön henkilöasiakkaisiin. Pro Gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, Oikeustieteiden laitos.

KÄKÄTE -ikateknologian www-sivut. 2013. Viitattu 14.10.2013. <http://www.ikateknologia.fi>

KÄKÄTE -projekti tutki: Yli 75-vuotiaat jäävät syrjään tietoyhteiskunnasta. 2011. Lehdistötiedote 20.9.2011. Viitattu 18.4.2014.<http://www.ikateknologia.fi/fi/uitiset/kakate-projekti-tutki-yli-75-vuotiaat-jaavat-syrjaan-tietoyhteiskunnasta.html>

Lahtela, J. 2014. Pankinjohtaja, Pyhärannan säästöpankki. Pyhäranta. Henkilökohtainen tiedonanto 21.1. 2014 ja 7.3.2014.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus- palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Nykänen, J. & Virkkunen, A. 2011-2012. Ikäihmiset automaattilla - Raportti kyselyn tutkimuksesta. Viitattu 15.2.2014.[http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/kyselyraportti\\_maksupaatteet%20ja%20automaatit.pdf](http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/kyselyraportti_maksupaatteet%20ja%20automaatit.pdf)

Osuuspankin www-sivut. 2014. Viitattu 18.4.2014. <https://www.op.fi/>

Pyhärannan Säästöpankin www-sivut. 2014. Viitattu 12.2.2014. <https://www.saastopankki.fi/yksityisasiakkaat>

Senioreiden säästäminen ja maksutavat 2013-raportti. 2013. Finanssialan keskusliitto. Viitattu 5.11.2013. [http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Senioreiden\\_saastaminen\\_ja\\_maksutavat\\_2013.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Senioreiden_saastaminen_ja_maksutavat_2013.pdf)

Seniöri maksaa enemmän. 2011. Kuluttajaviraston verkkolehti 6/2011. Viitattu 20.2.2014. <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/arkisto2011/verkkolehti-6-2011/seniöri-maksaa-enemman>

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki R. 2006. Käytettävyyden psykologia. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Väestö iän mukaan. 2013. Tilastokeskus. Viitattu 11.5.2014. [http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html#vaestoianmukaan](http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#vaestoianmukaan)

Vahvaselkä, I. 2004. Asiantuntijan myyntitaito -onnistuneen markkinoinnin ja myyntityön perusteita. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Vuohelainen, H. Seniorit tietö- ja viestintätekniiikan käyttäjiksi. Helsinki: Tiece. Viitattu 14.10.2013. [http://www.tieke.fi/download/attachments/15108320/julksarja36\\_painoon.pdf?version=1&modificationDate=1328102827000](http://www.tieke.fi/download/attachments/15108320/julksarja36_painoon.pdf?version=1&modificationDate=1328102827000)

Wessman, J., Erhola, K., Meriläinen-Porras, S., Pieper, R. & Luoma, M-L. 2013. Ikääntynyt ja teknologia - Kokemuksiani teknologian käytöstä. KÄKÄTE -tutkimus 2/2013. Viitattu 19.4.2014. [http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/ikaantynyt\\_ja\\_teknologia\\_tutkimus\\_netti.pdf](http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/ikaantynyt_ja_teknologia_tutkimus_netti.pdf)

Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu -menestystekijä finanssialalla. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus.



Salla Uusitalo

TEEMAHAASTATTELU

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Liiketalouden Huittisten yksikkö

Päivämäärä:

Haastateltavan tiedot

Nimi:

Ikä:

1. Kuinka kauan olette olleet Pyhärannan Säästöpankin asiakas?
2. Oletteko jonkun muun pankin asiakas?
3. Miten helpoksi koette pankkiasiodenne hoitamisen tällä hetkellä (vaihtoehdot avuksi: helppoa, keskivaikeaa, vaikeaa)?
4. Kuinka usein käytte pankissa asioimassa henkilökohtaisesti (vaihtoehdot avuksi: viikottain, useamman kerran kk, kerran kuukaudessa, harvemmin)?
5. Onko teillä tietokone ja internet?
6. Onko käytössänne sähköposti?
7. Onko käytössänne verkkopankkia?
8. Jos vastaus edelliseen on kyllä: Oletteko käyttänyt Pyhärannan Säästöpankin asiakaspääteettä (henkilökunnan kanssa)?
9. Miten maksatte laskunne (vaihtoehdot avuksi: e-lasku, suoramaksu, laskujen postitus, verkkopankki)?
10. Jos ei ole verkkopankkia käytössä, onko syynä tietoturvariskit vai joku muu (mikä)?
11. Mitä maksutapoja käytätte, korttia/käteistä (vielä pankkikirja)?
12. Hoidatteko itse pankkiasianne vai auttaako joku (aina/joskus) läheinen teitä niissä?
13. Onko jollain perheenjäsenellänne/läheisellänne tilin käyttöoikeus, jonka avulla he voivat hoitaa pankkiasianne jos siihen on tarvetta?

14. Jos edellinen vastaus on ei: Oletteko harkinneet käyttöoikeuden antamista jollekin?
15. Oletteko antaneet yksittäistä valtakirjaa joskus jollekin läheiselle pankkiasioidenne hoitoa varten?
16. Mitä ajattelette pankkipalveluiden muutoksesta/kehityksestä (siirtyminen verkkopankkiin, vähennetyt palvelutiskit)?
17. Millä tasolla pidätte omia tietoyhteiskuntataitojanne (tietokoneen käyttö/ internetin käyttö) (vaihtoehdot avuksi: hyvä osaaminen, kohtuullinen, huono?)
18. Mitkä asiat auttaisivat mielestänne pankkiasioden sujuvuutta ja hoitamista?
19. Haluaisitteko, että pankki auttaisi teitä enemmän esim. pankkikortti/verkkopankki-asioinneissa?
20. Tuntuuko, että saatte tarpeeksi tietoa eri mahdollisuuksista pankin puolelta?
21. ONKO SAMAA VAI ERI MIELTÄ SEURAAVIEN VÄITTÄMIEN KANSSA (%) (samaa mieltä, eri mieltä, ei osaa sanoa)
  - "Olen kiinnostunut teknisistä apuvälineistä pystyäkseni paremmin suojelemaan kotia ja itseäni"
  - "Tietokoneen avulla saan tietoa asioista, joita on vaikea löytää muualta"
  - "Uskon, että uusi tekniikka/teknologia voi olla minulle hyödyllistä (ja esimerkiksi helpottaa arkeani)"
  - "Olen valmis maksamaan arkea helpottavista teknisistä apuvälineistä"



Arvoisa maksupalveluasiakkaamme,

**Maksupalvelun sujuvuuden kannalta on hyvä kerrata muutamia tärkeitä asioita, jotka löytyvät painettuna myös maksupalvelukuoresta:**

- maksupalvelukuoren voi jättää valtion postiin tai Pyhärannan Säästöpankin konttorien maksupalveluluukkuihin (postimaksu on maksettu)
- muista merkitä aina laskuihin tilinumerosi ja maksupäivä
- allekirjoita aina laskut
- ota itsellesi maksajan kappale (ja mahdollinen laskuosa)
- tiliotteesi toimii näin aina tositteena
- maksupalvelukuoren tulee olla pankissa 4 kokonaista pankkipäivää ennen eräpäivää.

Lähetämme tämän kirjeen liitteenä myös muutaman maksupalvelukuoren käyttöönnne.

**Onko korttiasiasi jo kunnossa?**

**Säästöpankin Visa Debit** on automaatti- ja maksukortti, joka on kytketty pankkitiliisi. Voit tehdä ostoksia kortilla sekä kotimaassa että ulkomailla ja tapahtumat veloitetaan suoraan pankkitililtäsi. **Visa Debit** kortin voi saada 18 vuotta täyttänyt asiakas, jolla on säännölliset tulot.

**Säästöpankin Credit/Debit kortti** on yhdistelmäkortti, jota voit käyttää sekä ostaessasi että automaatilla. **Visa Credit/Debit** korttiin kuuluu lisäksi luotto-ominaisuus, jolla saat joustoa menoillesi.

### **Onko Sinulla helppo ja turvallinen Säästöpankin verkkopankki?**

Säästöpankin nykyaikainen ja turvallinen verkkopankki hoitaa pankkiasiasi vaivattomasti ja nopeasti. Lisätietoa saat meiltä taikka kotisivuiltamme [www.saastopankki.fi/pyharannansp](http://www.saastopankki.fi/pyharannansp)

### **Pankin konttorien uudet aukioloajat ovat 2.5.2014 alkaen:**

#### **Ihoden konttori, Lasikuja 2**

**Avoinna:** Tiistaina ja perjantaina klo 10- 16.30

**Kassapalvelut näinä päivinä (käteinen raha) klo 10 - 13.00**

**Muina päivinä hoidetaan vain ajanvarauksella laina-, sijoitus-, tili- ja korttiasiat.**

**Asiamiesposti siirtyi 23.4. Ihodesten kahvio-huoltamolle.**

#### **Rohdaisten konttori, Ristentie 15**

**Avoinna:** Maanantaina ja torstaina klo 10- 16.30

**Kassapalvelut näinä päivinä (käteinen raha) klo 10 - 13.00**

**Muina päivinä hoidetaan vain ajanvarauksella laina-, sijoitus-, tili- ja korttiasiat.**

**Verkkopankki/asiakaspääte on käytössä pankin aukioloaikoina tai sopimuksen mukaan.**

#### **Pyhämaan konttori, Pyhämaanraitti 18**

**Avoinna:** Keskiviikkona klo 10- 16.30

**Kassapalvelut keskiviikkona (käteinen raha) klo 10 - 13.00**

**Muina päivinä hoidetaan vain ajanvarauksella laina-, sijoitus-, tili- ja korttiasiat.**

Kysy meiltä lisää, neuvomme mielellämme, tässä uudet suorat numerot, joista meidät tavoittaa parhaiten klo 10 - 16.30:

**Palveluneuvoja Piia Laaksonen**, puhelin 044-7740070

**Palveluneuvoja Virpi Friberg**, puhelin 044-7740071

**Palveluneuvoja Mirja Harjunpää**, puhelin 044-7740073

**Toimitusjohtaja Juha Lahtela**, puhelin 044-7740010

[www.saastopankki.fi/pyharannansp](http://www.saastopankki.fi/pyharannansp)

sähköposti [etunimi.sukunimi@saastopankki.fi](mailto:etunimi.sukunimi@saastopankki.fi)